

MEMÒRIA PARTICIPATIVA DEL PROJECTE EURO-CITI

Una experiència europea en democràcia electrònica
al Poble-sec



Participació Ciutadana



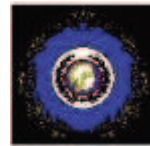
El Consorci

Project coordinator

Archètypon
INFORMATICS
TECHNOLOGIA

Project partners

Ajuntament  de Barcelona



Municipality Of Athens Development Agency S.A.

 **Atlante**
Regional Business Agency

T Nova



University of Athens, Department of Informatics,
Communication Networks Laboratory

Schlumberger



Índex

1. Introducció

2. Fases del procés participatiu

El treball que no es veu

Donem a conèixer als ciutadans el
Projecte Euro-citi

Desenvolupament de l'experiència

L'avaluació

3. El més destacat del procés

4. Les dades.

5. Actuacions que es preveu realitzar en una segona fase del Projecte

6. Conclusions

7. Annexos

1. INTRODUCCIÓ

L'aparició de noves tecnologies com ara Internet poden servir per potenciar la participació dels ciutadans i les ciutadanes en les decisions dels seus governants escollits per via democràtica.

D'aquesta manera, l'Ajuntament de Barcelona, que impulsa la democràcia participativa amb diferents iniciatives com ara el nou Reglament de Funcionament de Districtes i el procés de discussió de les noves Normes Reguladores de la Participació Ciutadana, ha participat en el projecte europeu Euro-Citi, que s'ha dut a terme durant els mesos de juny i juliol en el barri del Poble-sec, al districte de Sants-Montjuïc, juntament amb Atenes (Grècia) i Brent (Gran Bretanya).

Aquest programa pilot ha consistit en la distribució d'un paquet informàtic, és a dir, un lector i una targeta intel·ligent, o un nom d'usuari i una clau de pas, a les persones que s'han inscrit gratuïtament. Un cop instal·lat, l'usuari es connectava a una pàgina web on podia votar i fer consultes en línia de forma segura.

L'objectiu del projecte, del qual l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) s'ha encarregat de l'aplicació tecnològica i Participació Ciutadana del procés participatiu, és millorar la democràcia directa amb un nou model de participació ciutadana anomenat democràcia electrònica (*e-democracy*), que utilitza Internet i les noves tecnologies per facilitar l'accés de les persones a les decisions de les administracions públiques.

2. FASES

El Projecte Euro-citi ha passat per diferents estadis, des de la seva gestació fins a la seva avaluació. Hem dividit aquest procés de més de dos anys en quatre grans blocs.

La primera fase: el treball que no es veu

Procés previ a la posada en escena de l'experiència de democràcia electrònica, en el qual durant dos anys s'ha gestat el que després ha permès posar en marxa el procés participatiu.



La segona fase: donem a conèixer als ciutadans l'experiència pilot del projecte Euro-citi

Es du a terme una important tasca de difusió del projecte Euro-citi que convida i anima els veïns del Poble-sec a participar en una experiència innovadora que fomenta la participació i també el coneixement sobre l'anomenada Democràcia electrònica.

La tercera fase: desenvolupament de l'experiència

La participació ha consistit a respondre a temes de consulta i de votació que, periòdicament s'han penjat a la xarxa amb una aplicació informàtica creada per a aquesta finalitat. Prèviament, es va lliurar als participants el material informàtic necessari per poder participar per d'Internet, així com per garantir la seguretat i l'anonimat en la participació.

Quarta fase: l'avaluació

És aquest el moment en què cal mirar enrera i veure com s'ha anat desenvolupant el procés participatiu, analitzar si els objectius que ens havíem marcat s'han assolit i fins a quin punt. Aquesta tasca l'ha dut a terme els mateixos participants i també els organitzadors.

PRIMERA FASE: EL TREBALL QUE NO ES VEU

El Poble-sec. Per què?

La decisió d'on faríem la primera experiència no va ser fàcil. Finalment, és va optar pel Poble-sec, fonamentalment per la forta implicació del moviment associatiu en la difusió de la utilització de les noves tecnologies entre els seus conciutadans. Aquesta tasca la dinamitza la Coordinadora d'entitats del Poble-sec.

La Coordinadora realitza des de fa anys una tasca important per tal d'implicar la resta del moviment associatiu del territori en la utilització dels ordinadors com a instrument de millora de la gestió diària. Per altra banda, imparteix diversos cursos adreçats als ciutadans, i la seva seu funciona també com a punt d'Internet permanent. Si a això li sumem l'entusiasme de l'entitat per desenvolupar aquest projecte i les característiques específiques del Poble-sec, com a barri amb una forta identitat i un increment considerable de l'ús d'Internet entre el seus veïns, van fer del Poble-sec l'indret ideal per dur a terme l'experiència.

Creació d'un portal

La posada en funcionament del projecte va implicar també la necessitat de confeccionar un portal que identifiqués clarament l'experiència innovadora que realitzaríem. D'aquí va néixer www.bcn.es/euro-citi amb un correu vinculat forum_participacio@bcn.es

En aquest portal es pot trobar tota la informació sobre Euro-Citi i, durant el funcionament del projecte, des d'aquesta URL, es podien baixar els manuals d'instal·lació en anglès i català.

SEGONA FASE: DONEM A CONÈIXER ALS CIUTADANS L'EXPERIÈNCIA PILOT DEL PROJECTE EURO-CITI

Surten els díptics i els cartells al carrer

L'Ajuntament de Barcelona va començar la campanya de comunicació amb la distribució de 1.000 cartells i 10.000 díptics en els quals s'informava de la iniciativa i es convidava a la participació. La inscripció a l'experiència es va fer via Internet a través de www.bcn.es/euro-citi, i per a optar-hi com a participant registrat es requeria viure al Poble-sec i tenir més de 16 anys i, preferiblement, tenir ordinador a casa i connexió a Internet.

La difusió la van cobrir també els mitjans de comunicació amb l'organització d'una roda de premsa, alhora que alguns diaris en parlaven en les seves pàgines.

Presentació del Projecte Euro-citi a la Mostra d'Entitats del Poble-sec

La Mostra d'Entitats del Poble-sec va ser el punt de partida de la campanya de captació. Amb estand propi, el Projecte Euro-citi es va presentar per primer cop als ciutadans del Poble-sec.

Arribada d'inscripcions

Els ciutadans interessats van omplir un qüestionari web i en alguns casos trucaven directament a l'Ajuntament de Barcelona per enregistrar-se.

Diferents modalitats de participació

La participació a l'experiència, tecnològicament parlant, s'ha dut a terme en quatre modalitats diferents. L'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) va generar una clau d'accés i una contrasenya per a cadascun dels participants, a una part dels quals se'ls va assignar targetes intel·ligents i lectors.

El principal aspecte tecnològic que s'ha volgut validar ha estat el funcionament de les targetes intel·ligents anomenades *smart-cards*, però també s'ha comprovat el funcionament mitjançant l'ús de claus d'accés (*logins*), i contrasenyes, (*passwords*).

Més concretament es podia participar...

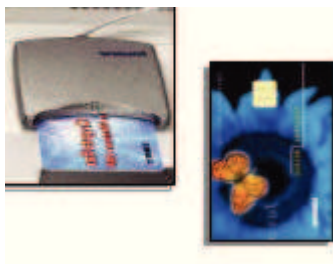
1. Amb una clau d'accés (*login*) i una contrasenya (*password*): aquests ciutadans podien participar en l'experiència pilot des de qualsevol ordinador del món que estigui és connectat a Internet.



2. Amb una targeta intel·ligent però sense lector: aquests ciutadans podien participar a l'experiència pilot des de quioscos situats a diferents llocs del Poble-sec.
3. Amb una targeta intel·ligent, un lector i la targeta Drag&Drop: aquests ciutadans podien participar des del PC en el qual havien decidit instal·lar el lector (però no podien participar des dels quioscos).
4. Amb una targeta intel·ligent, un lector i una targeta Digital Certificate: aquests ciutadans podien participar des del PC en què havien decidit instal·lar el lector, i també podien participar des dels quioscos.

TERCERA FASE: DESENVOLUPAMENT DE L'EXPERIÈNCIA. COMENÇA EL PROCÉS DE PARTICIPACIÓ

Lliurament de la documentació al Centre Cultural Tomàs Tortajada



El dia 25 de juny es convocava a tots els participants a una reunió informativa al centre cultural Tomàs Tortajada (Poble-sec), on es feia el lliurament a cada participant del material corresponent. Les paraules de benvinguda van anar a càrrec del regidor de Participació Ciutadana i Solidaritat, Pere Alcober, i a continuació va intervenir la Coordinadora d'Entitats del Poble-sec. En aquesta reunió el projecte Euro-citi es presentava als participants, a càrrec de la Direcció de Serveis de Participació Ciutadana, i es feia una demostració en línia del funcionament de l'aplicació, per part dels tècnics de l'Institut Municipal d'Informàtica. Tot i alguns dubtes, en general, tothom es va mostrar entusiasmada amb el projecte.

Què fem amb tot això? Comença l'aprenentatge

Ja amb el material a les mans, els participants que disposaven de lectors de targetes intel·ligents s'havien d'afanyar a instal·lar-los per tal de començar a participar al més aviat possible. Per ajudar i facilitar aquesta tasca, els tècnics de l'IMI van penjar a la plana web www.bcn.es/participacio els manuals d'instal·lació.



Aquesta va ser la primera prova a superar i va ser superada amb èxit. Tanmateix, alguns participants van tenir problemes tècnics que inicialment no els van permetre participar, però es van solucionar gràcies als tècnics informàtics que van donar suport als participants a través de l'adreça de correu electrònic forum_participacio@mail.bcn.es

Els tres ordinadors públics

Els participants que només disposaven de targeta intel·ligent (sense lector) i els que no disposaven d'ordinador a casa podien participar a les consultes en línia en tres ordinadors instal·lats a diferents espais del Poble-sec: la seu de la Coordinadora d'Entitats del Poble-sec, la Biblioteca del barri i el centre cívic del Sortidor.

Les primeres teleconsultes i televotacions arriben a les nostres pantalles per Internet.

Les teleconsultes han estat el gran eix del Projecte Euro-citi, juntament amb les televotacions i els e-Fòrums.

Del 25 de juny i fins al 5 d'agost s'han llençat dos temes de consulta per setmana, cada dimarts i dijous, i més espaiadament temes de votació, que per motius tècnics no han pogut arribar als participants amb la periodicitat desitjada.



Cap a finals de juliol es va obrir un e-Fòrum per tal que els participants opinessin sobre l'experiència i coneixessin les opinions de la resta.

Les teleconsultes s'han plantejat dos cops per setmana, cada una de 10-15 preguntes, de resposta múltiple en alguns casos i en altres casos s'han plantejat respostes tancades entre dues opcions. La primera consulta duta a terme ha estat oberta a tothom que hi ha volgut participar i d'aquesta en endavant han estat sempre destinades als participants enregistrats, garantint sempre l'anonimat.

Els participants enregistrats han rebut un correu electrònic que els avisava de la nova tele-consulta i els en facilitava l'accés.

De què tracten les consultes i les votacions?

Els temes escollits per a les teleconsultes i televotacions han estat molt diversos, però tots han intentat incidir sobre qüestions relacionades amb el barri, sobretot basades en el Pla de Futur del Poble-sec realitzat el 1995. D'aquesta manera, s'ha donat a conèixer el Pla de Futur, al mateix temps que s'ha permès als ciutadans participar en el procés d'avaluació dels seus resultats.

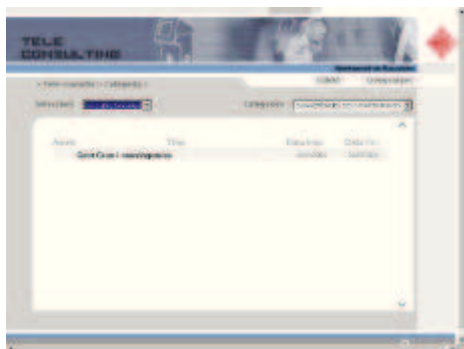
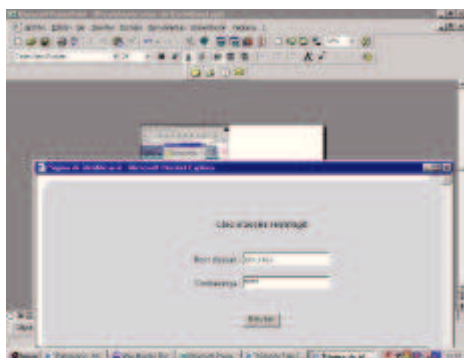
S'han llençat, també, consultes sobre els serveis de l'Ajuntament de Barcelona al barri, preguntes en relació a la validació del procés i consultes elaborades a partir dels suggeriments dels participants.

Les preguntes de validació del procés han donat dades per a l'avaluació del projecte, tant per a l'Ajuntament de Barcelona com per traslladar-los a la Comissió Europea.

Propostes i suggeriments dels participants, a temps real

S'ha tractat d'un procés viu en el qual s'han anat incorporant temàtiques a les teleconsultes i televotacions a partir dels suggeriments i les propostes que han fet els participants per correu electrònic.

Els temes proposats per alguns participants han versat sobre qüestions d'interès i ajustades al moment que viu el barri, com ara qüestions relacionades amb la gent gran i els nouvinguts i les nouvingudes al barri i, de caràcter més lúdic, el tema de la Festa Major al Poble-sec.



La intenció ha estat que els temes de consulta motivessin als ciutadans a participar alhora que aportessin una informació valuosa per a tots plegats.

Sorgeixen les consultes i els problemes.

Amb la posada en funcionament del Projecte Euro-citi van començar a sorgir problemes tècnics, dubtes i confusions.

Alguns dels problemes més usuals han estat:

- Dificultats en la instal·lació
- No reconeixement de les targetes intel·ligents
- Incapacitat per participar des dels quioscos per manca de temps
- Problemes amb les televotacions
- Dificultats per entendre el funcionament de l'aplicació

Tots en marxa per donar resposta i atenció als participants

Per resoldre els dubtes informàtics i de continguts, els participants han disposat d'un servei d'atenció via Internet a l'adreça de correu electrònic forum_participacio@mail.bcn.es i a través d'un telèfon d'atenció disposat amb aquest fi.

La Direcció de Participació Ciutadana i l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) s'han coordinat per tal de donar resposta a les preguntes dels participants en el temps més ajustat possible.

Per ajudar a aquesta tasca els tècnics de l'IMI van crear, després de la primera setmana de funcionament de l'experiència, a fi de millorar el servei i agilitzar la resolució de dubtes i problemes, un recull de 22 preguntes i respostes més freqüents (P+F), seleccionades d'entre les que van fer els ciutadans. A aquest servei es podia accedir a través del portal www.bcn.es/participacio

Participació en una consulta d'àmbit europeu.

El dia 30 de juliol va realitzar una consulta d'àmbit europeu en la que Barcelona convidava a les altres dues ciutats, Brent i Atenes, a participar en una teleconsulta.

QUARTA FASE: L'AVALUACIÓ

Com valorem l'experiència?

Valorar i avaluar una experiència participativa requereix temps i un esforç d'objectivitat important, ja que hi participen actors amb diferents realitats i interessos, i per tant, els punts de vista també poden ser força divergents. Per aquest motiu l'avaluació del Projecte Euro-citi ha intentat beure de diferents fonts:

- Les dades que ofereix el qüestionari en línia contestat pels participants enregistrats. Aquest qüestionari es llença com a tema de consulta sota el títol "Avaluació" en el qual es pregunta sobre el funcionament del Projecte Euro-citi
- La valoració dels tècnics municipals que han participat al llarg del procés participatiu

Totes aquestes dades s'han recollit en un extens informe redactat pels diferents socis del Projecte Euro-citi que ha estat presentat a la Unió Europea sota el títol *Avaluació dels resultats de l'experiència*.



Valoració de la Comissió Europea

En l'avaluació final de la Comissió Europea es valoren els resultats obtinguts en el Projecte Euro-citi com d'alta qualitat, en concordança amb els resultats previstos. A més, es considera que la compleció del projecte ha estat exitosa. (veure als Annexos una còpia del text original).

És per això que la valoració és molt satisfactòria, en paraules del coordinador del projecte, Themis Tambouris, "els resultats són pràcticament excel·lents".

Hem assolit els objectius que ens havíem proposat?

Un dels objectius principals del projecte Euro-citi ha estat el de desenvolupar i provar nous tipus de serveis de transacció amb l'Administració Pública, a saber, la televotació, la teleconsulta, els formularis electrònics i els e-Fòrums, amb l'objectiu final de millorar l'eficiència de l'administració local, apropar la democràcia directa i fomentar la col·laboració entre les autoritats locals.

El Projecte Euro-citi ha generat beneficis importants en aquesta línia i podem dir que hem fet un primer gran pas en l'assoliment d'aquests objectius. Tanmateix, cal dir que queda un llarg camí per recórrer, com demostren algunes de les dades que es mostren a "l'apartat 4".

Beneficis de l'experiència Euro-citi

S'ha generat coneixement en relació a la democràcia electrònica entre els ciutadans de Barcelona i especialment entre els veïns del Poble-sec.

S'ha aconseguit dur a terme una experiència innovadora i participativa des de l'Ajuntament de Barcelona.

S'ha aconseguit crear un altre canal de comunicació per facilitar i millorar la participació ciutadana.

S'han adquirit coneixements tècnics per utilitzar les aplicacions de les targetes intel·ligents.

Amb l'organització i la realització del procés, l'Institut Municipal d'Informàtica ha guanyat experiència professional en la introducció de nous serveis a través de la xarxa.

Què podríem millorar?

Facilitar la participació per Internet és l'eix fonamental sobre el qual han de girar totes les millores, si volem que aquest sigui un mitjà de comunicació entre l'administració pública i el ciutadà.

Per tant, un primer pas és aconsellar i oferir les eines informàtiques més senzilles i pràctiques per tal que la tecnologia no sigui un obstacle per a la comunicació i la participació, ans al contrari, que la faciliti.

Cal oferir una atenció ràpida i eficaç al ciutadà, ja que l'enlentiment genera malestar i desmotiva la participació. Per tant, és important fomentar i millorar el treball en xarxa, per tal de coordinar-se ràpidament i donar solució a problemes que requereixen una intervenció transversal.

És necessari millorar en la usabilitat i l'estabilitat de les aplicacions informàtiques per motivar i generar més participació.

3. EL MÉS DESTACAT DEL PROCÉS

El treball en xarxa

La realització d'aquest projecte ha estat possible gràcies a la col·laboració i el treball conjunt de diferents departaments municipals, la Direcció de Participació Ciutadana i l'Institut Municipal d'Informàtica, amb la col·laboració i suport de la Coordinadora d'Entitats del Poble-sec i el districte de Sants Montjuïc, així com entre diferents ciutats i empreses ubicades en diferents països. La coordinació ha estat possible gràcies al treball en xarxa i a les noves tecnologies de la informació que han trencat amb l'obstacle espai-temps.

La perseverància dels participants en una experiència tant innovadora

El projecte Euro-citi ha estat una experiència nova per a participants i organitzadors, i com a tal ha requerit un esforç afegit, i, sobretot entusiasme davant les dificultats.

Els participants han fet partícips els organitzadors del Projecte Euro-citi i, a la inversa, de les seves dificultats i problemes, però també de les seves fites, entusiasme i motivació.

Aquí en tenim alguns exemples:

*"... Espero que es pugui solucionar tot plegat, perquè la il·lusió del principi s'està esvaint i...
Bé, espero notícies vostres, a veure si podem redreçar el rumb. Gràcies."*

"... Finalment us volem agrair en nom del projecte europeu la vostra paciència i el vostre ajut. La resta de ciutats europees tenen els mateixos problemes amb la diferència que els usuaris no són ciutadans voluntaris, sinó funcionaris públics. Et prego que segueixis col·laborant i ens ajudis finalment a validar dues aplicacions que ens permetin utilitzar-les en un futur immediat amb més ciutadans i ciutadanes..."

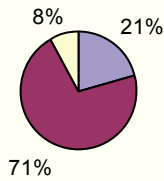
*"... Ja he fet la 1a votació. Seguiré les vostres recomanacions i seguiré jugant i informant-vos del que vagi trobant.
Gràcies i endavant!!! ..."*

" ... Gràcies per participar i segueix fent arribar les teves consideracions que, per dures que a tu et semblin, per a nosaltres i per al projecte en general, són necessàries..."

"... no tinc ordinador a casa i només puc accedir a altres ordinadors en determinades ocasions. Tot i això, faré el possible per tornar-ho a intentar abans del vint-i-dos de juliol per poder respondre al qüestionari vigent..."

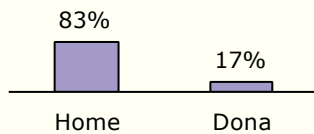
4. LES DADES

Distribució d'edats



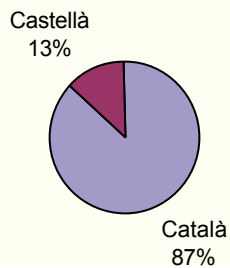
La major part dels participants (71%) té edats compreses entre els 35 i els 55 anys; un 21% té entre 18 i 34 anys i el 8% restant és major de 55 anys.

Distribució per gènere



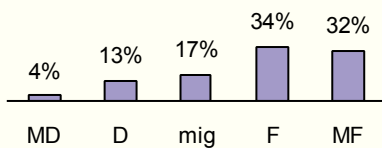
El 83% dels participants han estat homes i solament un 17% han estat dones.

Idioma usat



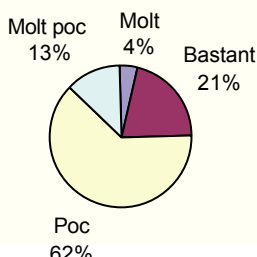
L'idioma més usat pels participants ha estat el català (87%), mentre que el castellà ha estat usat per un 13% dels participants.

Dificultat dels serveis d'Euro-citi



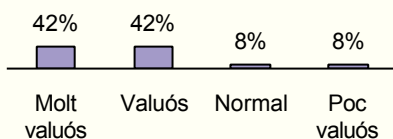
Per a un 32% i un 34% ha estat molt fàcil i fàcil, respectivament, l'ús dels serveis, en general, que ha ofert el Projecte Euro-citi. En canvi, per a un 4% i un 13% ha estat molt difícil i difícil respectivament, l'ús d'aquests serveis, mentre que un 17% creu que tenen un grau de dificultat mig.

Temps de familiarització amb l'aplicació



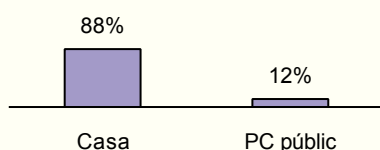
Un 75% dels participants van trigar poc (62%) o molt poc (13%) a familiaritzar-se amb l'aplicació, mentre que un 21% va necessitar bastant temps i un 4% molt temps per familiaritzar-se amb l'aplicació.

Valoració dels serveis d'Euro-citi



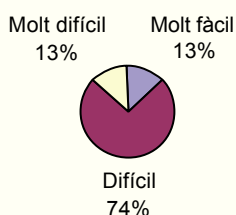
El 84% dels participants considera que els serveis oferts pel Projecte Euro-citi són entre molt valuós (42%) i valuós (42%) per a ells com a ciutadans, un 8% considera que són relativament valuós i el 8% restant considera que són poc valuós.

Ordinador d'accés a Euro-citi



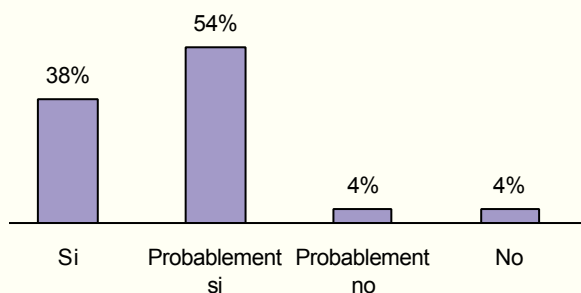
L'accés a les teleconsultes i televotacions s'ha realitzat principalment des de l'ordinador de casa (88% dels participants), mentre que un 12% dels participants ha utilitzat ordinadors públics per a participar.

Dificultat de la instal·lació



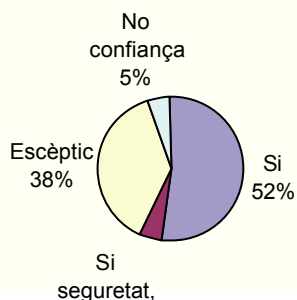
Entre els participants que disposaven de targeta intel·ligent i lector, un 87 % ha tingut dificultats en la instal·lació del lector, i un 13% ha considerat fàcil la seva instal·lació.

Ciutadans més actius



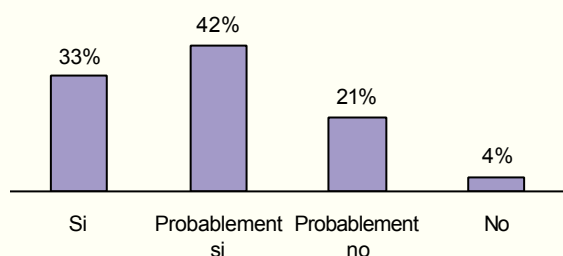
Un 92% dels participants creu que aquest tipus de serveis ajudaran els ciutadans a prendre un rol més actiu i participatiu, mentre que un 8% dubta de la certesa d'aquesta afirmació.

Seguretat de la votació



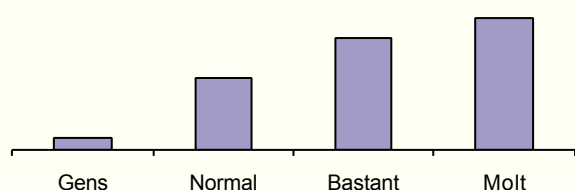
Un 52% dels participants considera que aquests processos de votació són segurs, mentre que el 48% restant mostra entre certa i molta desconfiança.

Influència sobre les autoritats locals



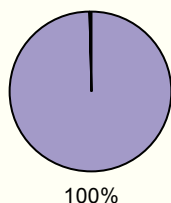
El 74% dels participants creu que aquests serveis tenen (33%) o probablement tenen (42%) un valor real, en el sentit que poden augmentar la influència dels ciutadans en relació a les autoritats locals. En canvi, el 25% restant es mostra escèptic.

La interacció entre autoritats locals



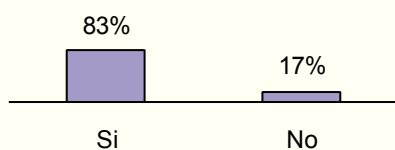
El 74% dels participants considera que la col·laboració i interacció entre autoritats locals i departaments municipals és útil. D'altra banda, un 4% creu que no té cap utilitat, mentre que un 22% pren una postura intermitja.

Notificació de les consultes



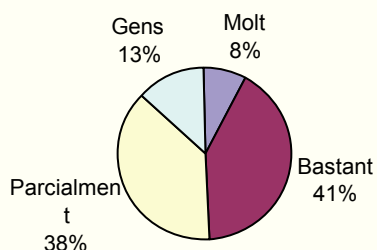
El 100% dels participants assegura haver rebut una notificació via correu electrònic de l'arribada de noves teleconsultes.

Usabilitat de l'aplicació de tele-consulta



Un 83% dels participants valora positivament la usabilitat de l'aplicació de teleconsulta.

Satisfacció amb els serveis



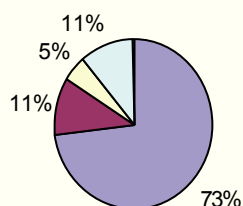
Un 49% dels participants estan entre molt (8%) i bastant (41%) satisfets amb la rapidesa i la capacitat de resposta dels serveis d'Euro-citi. Un 38% està parcialment satisfet i un 13% no està gens satisfet.

L'ajuda on-line



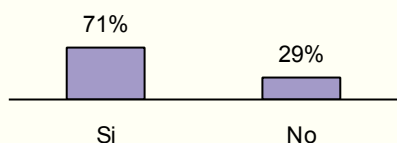
L'ajuda en línia la valoren com a bona (34%) i molt bona (6%) un 40% dels participants, i poca (18%) o molt poca (18%) el 36% dels participants.

L'anonimat en les tele-votacions



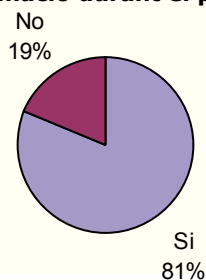
Un 84% dels participants considera entre molt (73%) i bastant important (11%) l'anonimat del vot en la televotació, l'altre 16% el considera entre poc i parcialment important.

Seguretat del procés participatiu



Un 71% dels participants considera que s'ha garantit la seguretat del procés participatiu pel que fa a la confidencialitat i la privacitat. El 29% es mostra en contra d'aquesta afirmació.

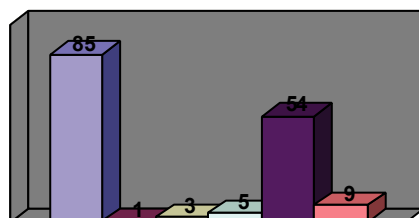
Informació durant el procés



Un 81% dels participants creu que és útil ésser informat durant el curs de les consultes, mentre que el 19% restant no ho considera d'utilitat.

Nombre total de participants	157
Sants-Montjuïc	85
Gràcia	1
l'Eixample	3
Ciutat Vella	5
Institucionals	54
Altres	9
Participants amb targeta intel·ligent	45
Participants amb <i>login</i> i <i>password</i>	112

Procedència dels participants



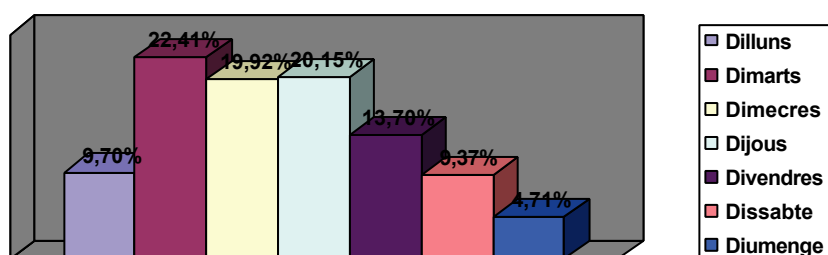
Sessions¹ del 25/06/2002 al 05/08/2002	665
Mitjana diària de sessions de l'usuari	16
Duració mitja d'una sessió d'usuari	6' 23"
Total de sessions els dies hàbils	567
Total de sessions els caps de setmana	98
Mitjana de sessions del visitant per dia entre setmana	18
Mitjana de sessions del visitant durant el cap de setmana	16
Visitants que han entrat un sol cop	252

¹ Una sessió comprèn des de que l'usuari accedeix a la pàgina Web fins que en surt.

Accessos² del 25/06/2002 al 05/08/2002	39.698
Total d'accessos els dies hàbils	34.105
Total d'accessos els caps de setmana	5.593
Mitjana d'accessos per dia hàbil	1.136
Mitjana d'accessos per cap de setmana	932
Quantitat d'accessos el dia més actiu	2.535
Quantitat d'accessos el dia menys actiu	54

Nivell d'activitat del 25/06/2002 al 05/08/2002	
L'hora més activa del dia	19:00-19:59
Percentatge d'usuaris durant les hores laborables (08:00 a 17:00)	33,03%
Percentatge d'usuaris durant les hores no laborables (17:01 a 07:59)	66,96%
El dia més actiu de la setmana	Dimecres
El dia menys actiu de la setmana	Diumenge

Nivell d'activitat per dia de la setmana



² Accés és quan l'usuari simplement entra a una pàgina Web.

Algunes consideracions puntuals

Malgrat que la utilització de les noves tecnologies està generalitzada entre totes les franges d'edat i especialment entre els més joves, han estat els ciutadans d'entre 35 i 55 anys els que s'han sentit atrets per una experiència d'aquesta mena.

La utilització d'Internet no fa diferències de gènere; tot i així, només hem tingut una participació activa del 17% de dones en front d'un 83% d'homes.

S'ha de destacar que l'usuari majoritari és bilingüe i per tant ha utilitzat la llengua que l'aplicació tenia com a predeterminada, que era el català, amb un 87% dels usuaris. Han canviat de llengua al castellà un 13% dels usuaris.

El 88% ha utilitzat l'ordinador personal i no ha accedit a cap quiosc públic.

El 82% ha donat molta importància als processos de seguretat però només un 5% d'aquests usuaris ha intentat verificar el seu vot.

Per altra banda, la possibilitat que dona l'aplicació d'observar estadístiques ha estat utilitzada per un 59% i només un 5 % ha modificat després la seva opinió.

5. ACTUACIONS QUE ES PREVEU REALITZAR EN UNA SEGONA FASE DEL PROJECTE

- Continuar amb el procés de participació
- Incrementar gradualment el nombre d'usuaris registrats
- Incrementar gradualment el nombre de categories de consulta
- Consolidar la plataforma informàtica creada



6. CONCLUSIONS

L'experiència adquirida per part de l'Ajuntament de Barcelona en la realització del Projecte Euro-citi ha estat notable i de gran utilitat per a futures actuacions en aquesta línia. S'han extret conclusions sobre els possibles problemes i també sobre les avantatges i beneficis de l'ús de les noves tecnologies de la informació per fomentar i facilitar la participació ciutadana.

El nivell de participació és pot considerar adequat tenint en compte que es tractava d'una experiència molt innovadora per als ciutadans de Barcelona, al mateix temps que implicava cert coneixement en l'ús de les noves tecnologies de la informació, així com disposar d'un equip informàtic actualitzat. Tanmateix, de cara al futur seria important augmentar aquest nivell de participació, amb la millora de les aplicacions informàtiques i la seva estabilitat i, d'altra banda, incidir i realitzar consultes i votacions sobre els temes que motivin i preocupin els ciutadans.

Si analitzem el prototipus del participant, ens trobem amb un home d'entre 35 i 55 anys, amb cert bagatge participatiu i cert coneixement en l'ús d'Internet. Aquesta dada, per tant, ens ajuda a l'hora de repensar el Projecte per a pròximes edicions, i evidencia la necessitat de fomentar la participació entre les dones i també entre el col·lectiu de joves i la gent major de 55 anys.

En general, s'han considerat tant les teleconsultes com les televotacions, i tant per part dels ciutadans com per part dels organitzadors, com una font de valor participatiu gens menyspreable, i que pot ajudar a que els ciutadans esdevinguin més actius i que les seves opinions i posicions arribin més fàcilment als polítics. Aquest potencial que ens ha mostrat el Projecte Euro-citi necessita consolidar-se, és a dir, aquesta via directa necessita ser més que una experiència per tal d'esdevenir un mitjà de comunicació real.

Seria agosarat pensar que ja hem assolit aquesta consolidació i una prova en seria algunes de les dades que hem presentat en aquesta memòria participativa. Observem que els accessos a la pàgina d'Euro-citi han estat força elevats, un total de 665, però les sessions, que suposen la consecució d'algun tràmit, han estat considerablement inferiors.

Aquest només és un exemple demostra que aquest és un procés participatiu que acaba de començar i que necessita d'esforç, recursos i temps per materialitzar els seus potencials com a mitjà de participació.

7. ANNEXOS

7. VALORACIÓ DE LA COMISSIÓ EUROPEA

En l'avaluació final de la Comissió Europea es valoren els resultats obtinguts en el Projecte Euro-citi com d'alta qualitat, en concordança amb els resultats previstos. A més, es considera que la compleció del projecte ha tingut èxit.

És per això que la valoració és molt satisfactòria, en paraules del coordinador del projecte, Themis Tambouris, "els resultats són pràcticament excel·lents".